

关于切实解决老年人运用智能技术困难的 实施方案

为贯彻落实《国务院办公厅印发关于切实解决老年人运用智能技术困难实施方案的通知》（国办发〔2020〕45号）和《民政部办公厅关于落实〈关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案〉的通知》（民办发〔2020〕38号）推动解决老年人在民政服务领域运用智能技术方面遇到的困难问题，现制定实施方案如下。

一、总体要求

老年人是民政工作主要服务对象之一，切实解决老年人在民政服务领域遇到的智能技术困难问题是民政工作职责所在。各级民政部门要深入贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，坚持以人民为中心的发展思想，加强工作统筹，切实保障老年人基本服务需要基础上，逐步总结积累经验，建立长效机制，维护老年人在信息时代中的合法权益，为老年人提供有品质、有尊严、更周全、更贴心、更便利的服务。

二、工作安排

（一）兜底保障措施

1. 保障疫情防控中老年人通行需求。根据国家和省疫情防控有关部署，各市结合实际完善民政领域服务场所和社区“健康码”管理，必要时设置老年人“无健康码绿色通道”，配备工作人员、

志愿者、社会工作者等人员，为不会使用智能手机的老年人提供帮助，便利老年人社区通行。

2、保障居家老年人基本生活需求。进一步建立健全特困、空巢、独居、留守等重点老年人群体走访探视和关爱服务机制，在常态化疫情防控下，帮助解决老年人无法使用智能技术获取线上服务的困难，进一步组织、引导、便利城乡社区组织、机构和各类社会力量进社区、进家庭，因地制宜为居家老年人特别是高龄、空巢、失能、留守等重点群体，提供“六助”（助救、助购、助餐、助医、助洁、助行）上门服务，满足老年人基本生活需求。

3. 保障老年人在民政社会事务领域的实际需求。

要有效保障老年人在社会事务领域的服务需求，组织殡葬服务机构、救助管理机构、婚姻登记机关和民政部门举办的残疾人福利机构进行全面梳理排查，是否存在只有智能服务没有传统服务等情况。只有智能服务渠道的，要尽快通过提供电话预约、开辟绿色通道、提供人工服务等方式，方便老年人办事。在救助管理中对无身份信息或无法出示健康码、行程码的老年救助对象，要按照应救尽救的原则，先行予以登记救助，再甄别核实身份信息和行动轨迹。在婚姻登记中要紧密结合老年人需求特点，稳妥推进身份证读取、人像采集、指纹采集、人脸识别等智能化设备以及电子证照、电子签名等新技术的普及应用。

4. 开展民政业务线下办事渠道排查整治。2021年1月底前

排查民政系统涉及老年人的各项业务，确保民政业务线下办事渠道畅通。没有设置线下办事渠道的，立即整改并畅通渠道；已经设置线下办事渠道的，进一步完善措施，优化服务流程，健全“一门受理、协同办理”机制，优先接待老年人，为老年人办事提供便利服务。

（二）2021 年工作任务

1、建立保障居家老年人基本需求机制。充分发挥村（居）委会服务老年群众的作用，为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务，继续推进社区综合服务设施适老化建设，充分保障在运用智能技术方面遇到困难的老年人的基本需求。

2. 优化民政系统“互联网+政务服务”应用。及时开展民政门户网站、客户端等适老化改造，围绕老年人获取信息的需求，优化界面交互、内容朗读、操作提示、语音辅助等功能，提升信息无障碍水平。及时在高龄津贴、护理补贴的申请和资格认定系统中开通亲友代办功能，为老年人申领补贴提供便利。

3. 加强老年人智能技术设备应用培训。

广泛开展智能技术普及宣传，提高老年人对智能化应用的操作能力，积极引导社会组织、社区工作者、社会工作者、志愿者等针对老年人运用智能技术困难等方面的问题开展宣传与培训，指导养老服务机构开展老年人智能化技术设备应用培训，帮助老年人更好运用智能技术。养老机构要为入住老年人使用相关智能

技术提供协助，尤其是因疫情防控不便探视时，要通过网络视频等方式帮助老年人联系家人。

（二）2022年目标任务

1. 建立保留传统服务途径的长效机制。在民政服务领域相关规划、政策、标准制定和实施中，充分考虑老年人的实际情况，在加强智能技术建设和应用的同时，保留传统服务手段和方式。

2. 持续优化民政领域信息技术应用。在推进“金民工程”及相关民政信息化建设中，充分考虑老年人需求和使用习惯，进一步优化流程，提高适老化水平，为老年人提供方便快捷的民政领域政务服务。

3. 加强民政服务设施适老化改造。积极推动各类民政服务设施适老化改造，有效提升为老年人提供便利服务的能力。

4. 扩大老年人终端智能产品供给。积极协调，推动适老化智能康复辅助器具研发，促进适老化智能康复辅助器具产品配置应用。配合有关部门做好智慧健康养老试点示范、智慧健康养老产品及服务推广目录等工作，提高智能产品的适老性。

三、保障措施和工作要求

（一）加强组织领导。推动解决民政业务涉及老年人运用智能技术工作，各市、县民政部门要高度重视，切实将此项工作纳入重要议事日程，结合实际，进一步明确工作方案，细化工作措施，落实责任分工，抓好组织实施。要主动作为、积极配合有关

部门，在解决老年人面临“数字鸿沟”问题上见到实效。

（二）加强督促指导。各市、县民政部门要加强对本地区民政服务机构的督促指导，传达有关文件精神和要求，组织开展自查自纠，及时改正因智能技术应用影响老年人获取民政服务的做法，有效解决老年人运用智能技术中遇到的困难问题，保障老年人基本服务需要。

（三）加强宣传引导。各市、县民政部门要通过多种形式，做好正面宣传，向社会广泛介绍民政服务领域智能服务和传统服务并举的具体工作内容和方式。弘扬尊重和关爱老年人的社会风尚，营造良好为老服务舆论氛围。

（四）做好落实报送工作。各市民政部门要及时掌握相关工作实施进展情况，准确发现问题，总结提炼经验，于2021年1月底前将排查及有关工作措施落实情况报送民政厅养老服务处。